

**SKRIPSI**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK  
KECANTIKAN DEVARI *SKIN CARE* PATI  
(Studi pada Member Devari *Skin Care* Pati)**

Oleh

**WINDA INDAH LUTFIANA**

201411195

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2018**

**SKRIPSI**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK  
KECANTIKAN DEVARI *SKIN CARE* PATI  
(Studi pada Member *Devvari Skin Care* Pati)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Oleh

**WINDA INDAH LUTFIANA**

201411195

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN**

**HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK**

**KECANTIKAN DEVARI *SKIN CARE* PATI**

**(Studi pada Member Devari *Skin Care* Pati)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

**Tanggal,.....**

**Kudus,**

Mengetahui,

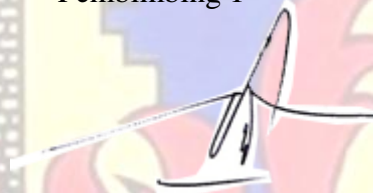
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing 1



**(Agung Subono, SE., M.Si)**

NIDN. 0520017602



**(Dr. Drs. Ag. Sunarno H,SH,SPd., MM)**

NIDN. 0022065501

Mengetahui,

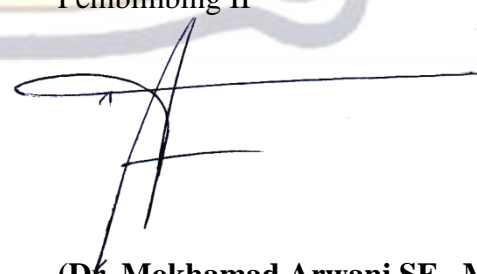
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



**(Dr. H. Mokhamad Edris, Drs, MM)**

NIDN. 0618066201



**(Dr. Mokhamad Arwani SE., MM)**

NIDN. 0610057804

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*"Terkadang, kesulitan harus kamu rasakan terlebih dulu sebelum kebahagiaan yang sempurna datang menghampirimu"*

*"Janganlah pernah menyerah selagi kamu masih ingin mencoba, karena kamu akan menyesal jika selangkah lagi kamu akan menang"*

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya.
2. Bapak Salamun dan Ibu Murfiatun, yang selalu memberi dukungan, do'a, materi, serta kasih sayang yang penuh dengan keikhlasan.
3. Kakak dan Saudaraku yang memberikan dukungan dan doa.
4. Ibu Nanik Sugiarti yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan dan pengalaman.
6. Almamater Universitas Muria Kudus yang telah memberikan saya ilmu dan pengalaman.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kecantikan Devari Skin Care Pati (Studi pada Member Devari Skin Care Pati).**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Kedua orang tuaku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya, doa, nasehat, materi, semangat, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Agung Subono, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd., MM, selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.

5. Bapak Dr. Moh. Arwani, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang sudah sabar membimbing saya dan memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi saya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membekali ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Untuk Rasyid yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan, dan selalu bisa jadi tempat berbagai cerita serta berkeluh kesah.
8. Sahabat-sahabatku Anindya, Yuli, Isna, Mbak Niha, Faradila, Mbak Lila, Riska dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya.

Kudus,

2018

Penulis

Winda Indah Lutfiana

201411195

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK  
KECANTIKAN DEVARI *SKIN CARE* PATI  
(Studi pada Member Devari Skin Care Pati)**

WINDA INDAH LUTFIANA  
201411195

Pembimbing 1 : Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd., MM  
2 : Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan produk kecantikan Devari *Skin Care* Pati. Objek dalam penelitian ini adalah Devari *Skin Care* Pati dengan sampel pada Member Devari *Skin Care* Pati. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda disertai dengan uji asumsi klasik, uji t (parsial) dan uji F (serempak). Proses perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24.0. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji secara simultan menunjukkan semua variabel (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) di Devari *Skincare* Pati.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, loyalitas pelanggan.

***EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, QUALITY PRODUCTS, AND PRICE  
ON LOYALTY CUSTOMER OF BEAUTY PRODUCTS DEVARI SKIN CARE  
PATI***

***(Study on Member Devari Skin Care Pati)***

WINDA INDAH LUTFIANA  
201411195

Advistor 1 : Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd., MM  
2 : Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF  
MANGEMENT**

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and price on customer loyalty beauty products Devari Skin Care Pati. The object of this research is Devari Skin Care Pati with sample on Member Devari Skin Care Pati. This type of research is quantitative by survey method. The sample in this research is 99 respondents by using purposive sampling and accidental sampling technique. Data analysis technique using multiple linear regression analysis accompanied by classical assumption test, t test (partial) and F test (simultaneously). The calculation process uses the help of SPSS application version 24.0. The results of the test show that partially variable quality of service and product quality have a positive and significant impact on customer loyalty. While the price variable has a positive but not significant effect on customer loyalty. The test results simultaneously show all the variables (X) have a positive and significant effect on customer loyalty (Y) in Devari Skincare Pati.*

Keywords: *service quality, product quality, price, customer loyalty.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN / ABSTRAKSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II   TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10
2.3 Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14

2.4 Kualitas Produk .....	15
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk .....	15
2.4.2 Indikator Kualitas Produk.....	19
2.5 Harga .....	21
2.5.1 Pengertian Harga .....	21
2.5.2 Indikator Harga.....	23
2.6 Loyalitas Pelanggan.....	24
2.6.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	24
2.6.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	27
2.7 Pengaruh Antar Variabel .....	28
2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.7.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.7.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	31
2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	32
2.10 Hipotesis .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37
3.2.1 Variabel Penelitian .....	37
3.2.2 Definisi Operasional Variabel .....	37

3.3 Jenis dan Sumber Data .....	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1 Populasi .....	41
3.4.2 Sampel .....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	43
3.5.1 Metode angket .....	43
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.6.1 Uji Validitas.....	44
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	49
3.7.1 Uji Normalitas .....	49
3.7.2 Uji Multikolonearitas.....	49
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	50
3.8 Metode Pengolahan data.....	50
3.8.1 <i>Scoring</i> .....	51
3.8.2 <i>Coding</i> .....	51
3.8.3 Editing .....	51
3.8.4 <i>Tabulating</i> .....	52
3.9 Metode Analisis Data .....	52
3.9.1 Pengujian Hipotesis .....	54

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Devari <i>Skin Care</i> Pati .....	58
4.1.1 Produk Devari <i>Skin Care</i> Pati.....	58

4.1.2 Jenis Perawatan Devari <i>Skin Care</i> Pati .....	60
4.1.3 Menu Kesehatan Devari <i>Skin Care</i> Pati .....	61
4.2 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.2.1 Hasil Uji Normalitas.....	64
4.2.2 Hasil Uji Multikolonearitas .....	65
4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.3 Penyajian Data.....	67
4.3.1 Karakteristik Identitas Responden.....	67
4.3.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	71
4.3.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	71
4.3.2.2 Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) .....	72
4.3.2.3 Variabel Harga ( $X_3$ ) .....	74
4.3.2.4 Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ).....	75
4.4 Analisis Regresi.....	77
4.4.1 Uji Parsial .....	78
4.4.2 Uji Berganda.....	82
4.4.3 <i>Adjusted R Square</i> .....	83
4.5 Pembahasan .....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>



## DAFATAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	45
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Harga ( $X_3$ ).....	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	47
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 3.6 Data Skla <i>Likert</i> .....	53
Tabel 4.1 Hasil Uji Multikolonearitas.....	66
Tabel 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden .....	68
Tabel 4.6 Usia Responden .....	69
Tabel 4.7 Pendidikan Terakhir Responden .....	69
Tabel 4.8 Pekerjaan Responden .....	70
Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	72
Tabel 4.10 Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	73
Tabel 4.11 Frekuensi Variabel Harga .....	75
Tabel 4.12 Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi .....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji t .....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji F .....	82
Tabel 4.16 Hasil <i>Ajusted R Square</i> .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis .....	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Histogram .....	64
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot <i>Regression Standardized Residual</i> .....	65

